

SEPTEMBRE 2016

LUTTE CONTRE LA PRECARITE ENERGETIQUE

SYNTHESE CHIFFREE ET QUALITATIVE DES DONNEES OBJECTIVES DE
TERRAIN - FICHES INITIATIVES RESOLIS

Programme soutenu par



RESOLIS
WWW.RESOLIS.ORG



Introduction

Selon les indicateurs retenus par l'ONPE (Observatoire National de la Précarité Énergétique), l'ensemble des populations en situation de précarité énergétique dans leur logement serait de l'ordre de 5,1 millions de ménages (et 11,5 millions d'individus), soit environ 20 % de la population totale.

Trois phénomènes principaux entrent en cause dans la création de situations de précarité énergétique : l'insuffisance des revenus, l'état du bâti et les conditions d'accès à l'énergie. Les ménages en grande précarité seront beaucoup plus exposés de facto à la précarité énergétique, mais également les ménages aux revenus suffisants pour vivre décemment, cependant grevés par des surcoûts énergétiques significatifs.

Ces surcoûts peuvent être liés à l'énergie utilisée pour maintenir son logement à température ambiante, mais ne s'y limitent pas. Aussi, des appareils électroménagers vétustes, l'utilisation de nombreux équipements électriques et le mauvais état thermique du logis entrent également dans le spectre de la précarité énergétique.

Des logements peu ou mal chauffés sont sujets à l'humidité, aux moisissures et à d'autres éléments pathogènes touchant principalement les enfants et les personnes âgées.

S'insérant ainsi dans les problématiques du logement, du social, de la santé, de l'exclusion ou encore de la transition énergétique, la lutte contre la précarité énergétique implique une multitude d'acteurs issus de différents secteurs de l'économie.

En fonction de leurs ressources, leurs champs d'action, ainsi que les méthodes qu'ils emploient, ces acteurs et les dispositifs qu'ils mettent en place constituent des sources d'inspiration et des opportunités variées d'essaimage ou de généralisation de pratiques.

RESOLIS a pris contact avec des acteurs des secteurs associatif, public et privé. Ce travail a débouché sur la détection et la rédaction de 80 fiches sur des initiatives de lutte contre la précarité énergétique. Les informations et retours d'expérience fournis par les opérateurs de terrain ont servi de matériau à une analyse transverse dessinant une photographie de la précarité énergétique vue du terrain.

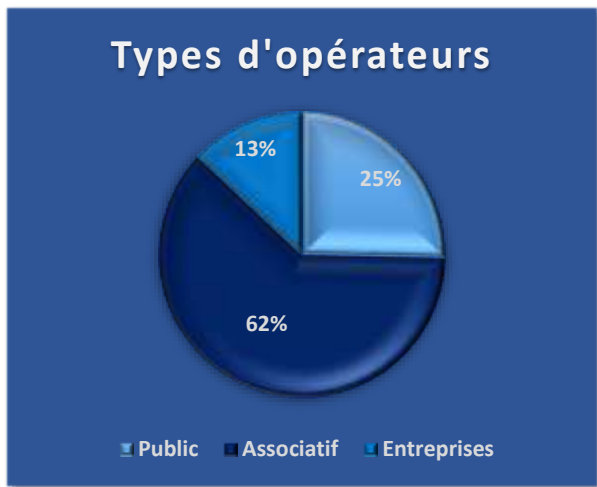
Les fiches sont regroupées dans l'Observatoire RESOLIS en accès libre et gratuit : <http://resolis.org/consulter-les-pratiques-locales/solution/precarite-energetique>

Synthèse chiffrée et qualitative des initiatives

Les initiatives sélectionnées par RESOLIS ne prétendent pas représenter l'ensemble des actions de lutte contre la précarité énergétique mises en place en France. Elles tendent plutôt à montrer la diversité des actions qui émergent sur le territoire afin de pouvoir en tirer des enseignements. Elles ont été sélectionnées pour leur caractère innovant, que ce soit en termes de co-construction, de public cible, d'approche, de nouveaux usages, de financement. Les initiatives locales ont également été privilégiées aux initiatives nationales. Les recherches se sont concentrées sur les initiatives portées par des associations.

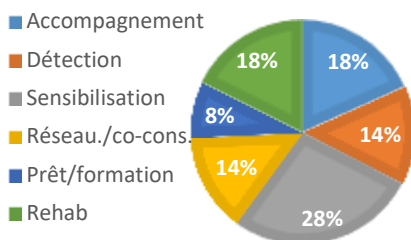
Les données quantitatives présentées ci-après sont issues de l'analyse des 80 fiches du programme Précarité énergétique. Seules les initiatives situées en France, mais aussi en Belgique et en Suisse à la marge, ont été retenues.

Parmi les initiatives sélectionnées, les associations, le secteur public et le secteur privé semblent avoir

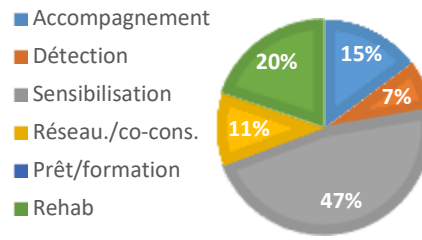


des catégories d'actions de prédilection. Aussi, près de la moitié des projets portés par l'Etat et les collectivités sont des initiatives de sensibilisation et changement de pratiques. Plus d'un tiers des projets menés par des entreprises concernent l'accompagnement des personnes. Les associations quant à elles sont réparties de manière assez équivalente dans les différentes catégories, avec une légère surreprésentation des projets de sensibilisation.

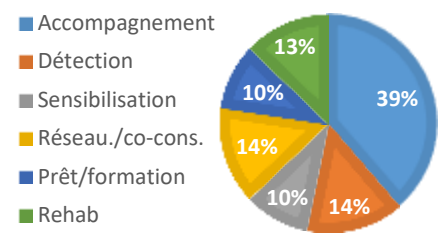
INITIATIVES ASSOCIATIONS



INITIATIVES ACTEURS PUBLICS



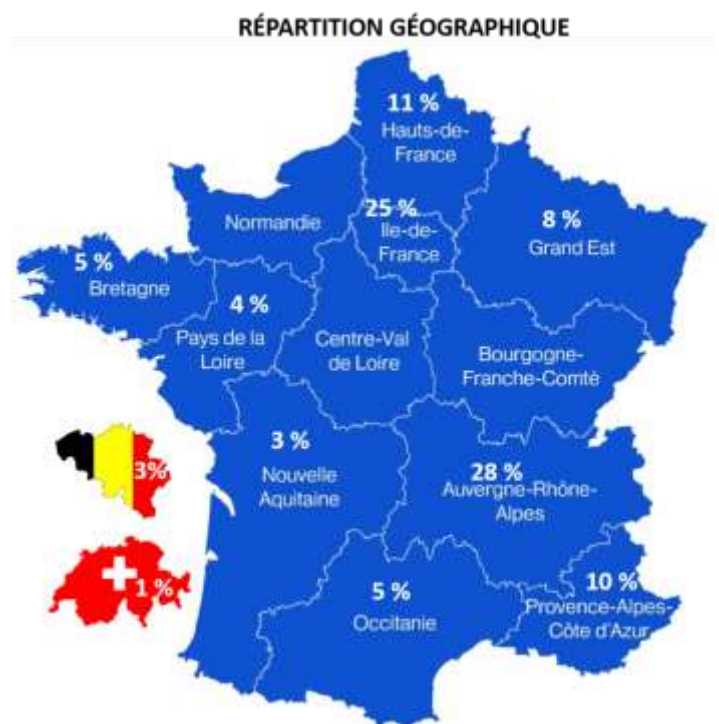
INITIATIVES SECTEUR PRIVÉ





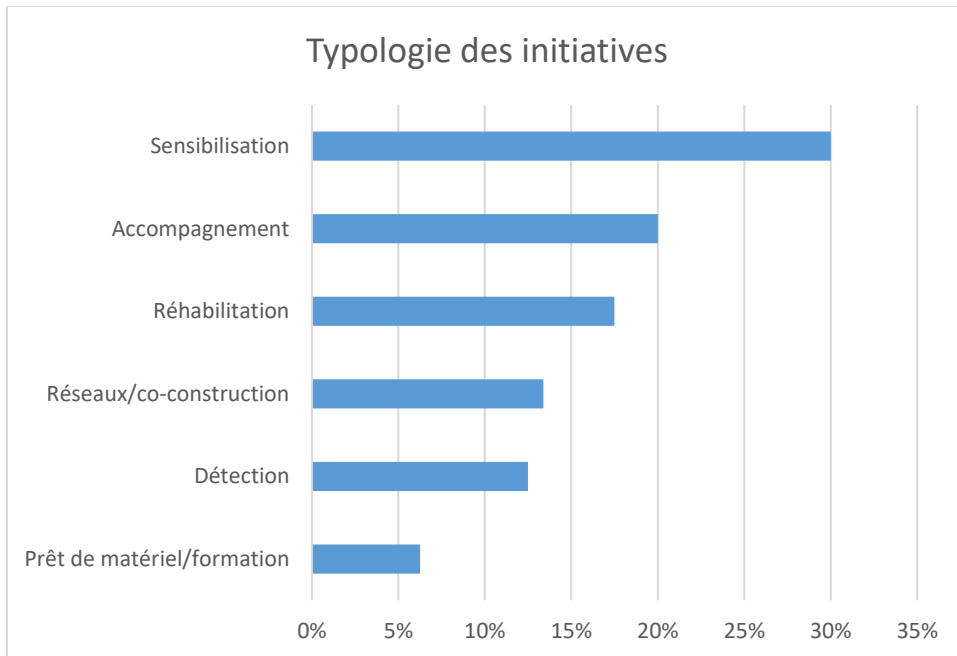
61 actions sur les 80 recensées sont déployées dans un périmètre à petit ou moyen rayonnement (du quartier de ville à la région). Cette majorité s’explique évidemment par la méthodologie de RESOLIS basée sur un maillage territorial fin et sur le repérage de dispositifs à petite échelle. Cependant nous avons constaté qu’il s’agit d’une tendance générale forte qui s’explique par deux facteurs. L’ancrage local représente une donnée primordiale pour améliorer l’impact des projets en raison de la spécificité des territoires et des nombreux profils des publics concernés par la précarité énergétique : locataires, propriétaires, seniors, jeunes, urbains, ruraux,... Plus l’approche sera adaptée au public local, plus elle sera efficace. De plus, il est déterminant pour un acteur d’être connu dans sa zone d’action et d’obtenir la confiance du public, très souvent réticent à ouvrir la porte de son logement ou simplement à signaler sa situation.

Sur les 80 dispositifs repérés par RESOLIS, on constate une forte concentration des actions en Auvergne-Rhône-Alpes, Ile de France, Hauts-de-France et Provence-Alpes-Côte-d’Azur. Ce résultat est à relativiser car RESOLIS n’a pas cherché à couvrir la globalité du territoire, mais il illustre néanmoins la plus grande visibilité des





actions dans ces régions, notamment grâce à l'existence de réseaux régionaux dynamiques dédiés à la précarité énergétique et favorisant la mutualisation des acteurs concernés.



La majorité des actions concerne la sensibilisation, l'accompagnement et l'information sur les bons usages liés à la consommation d'énergie, conformément aux objectifs du programme. Elles se traduisent sur le terrain par des actions aussi bien individuelles que collectives et se polarisent sur les éco-gestes, une meilleure compréhension et maîtrise de la consommation d'énergie, des informations sur les dispositifs à disposition du public : visites à domicile, ateliers participatifs, conception d'outils de communication innovants ou ludiques, permanences dans des immeubles, accompagnement social, juridique ou financier,...

Quelle que soit sa thématique centrale, chaque projet rencontre son lot de difficultés lors de son déploiement sur le terrain. RESOLIS a recueilli auprès des acteurs de terrain leurs retours d'expérience sur les modes opératoires efficaces, les erreurs à éviter, les solutions de contournement, et les a formalisés dans ses fiches d'initiatives.

En collaboration avec Laetitia Pellerey de Formation et Consultance, nous avons extrait de ces informations une liste d'obstacles et de moyens pour les surmonter, compilés dans les tableaux ci-dessous, pour créer une modélisation des initiatives de prévention.



		FREINS	LEVIERS
REPERAGE, IDENTIFICATION DES BENEFCIAIRES	Difficultés à repérer, identifier, orienter les bénéficiaires concernés		<ul style="list-style-type: none"> • Mener un diagnostic de territoire pour identifier des zones ou populations cibles • Utiliser les fichiers du FSL (Fonds Solidarité Logement) • Multiplier les "donneurs d'alertes", mobiliser les acteurs du territoire • Former les partenaires pour faciliter l'identification et l'orientation • Travailler avec les bailleurs privés et publics • Travailler avec des structures au plus près des bénéficiaires (centre social, maison de quartier, écrivain public, gardien d'immeuble...) • Mettre en place un Service Local d'Intervention pour la Maitrise de l'Energie (SLIME) dans le cadre du FSL préventif • Etre pro-actif et consacrer du temps sur le terrain • Systématiser des comités de pilotage et des comités de suivis, les plus réguliers possibles (création d'une habitude de travail commune et d'un climat de confiance)
	Difficultés à mutualiser les données nécessaires (confidentialité des données des particuliers)		<ul style="list-style-type: none"> • Organisation de rencontres réunissant les acteurs majeurs du secteur et les pouvoirs publics afin de faire émerger des protocoles uniques de détection et de faciliter la mutualisation des données et des retours d'expériences (séminaires, comités techniques, comités de pilotage, ...)



	FREINS	LEVIERS
PROBLEMES RENCONTRES PAR LES BENEFICIAIRES	Mauvais état du bâti et vétusté des équipements	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagner le bénéficiaire pour choisir ses travaux et l'aider au montage des dossiers • Mettre en place des actions de médiation avec le bailleur • Développer des actions d'aide financière pour l'intervention de professionnels pour maintenance ou réparation des équipements • Mobiliser les aides financières pour la réalisation de travaux • Développer les aides au remplacement d'équipements électro-ménagers • Développer des actions de distribution de petits matériels économes • Encourager les actions permettant des diagnostics techniques approfondis
	Problèmes sanitaires liés au logement (humidité, moisissures, recours aux chauffages mobiles à combustibles...)	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser les dispositifs de lutte contre l'habitat indigne/insalubre • Sensibiliser sur l'importance de la ventilation • Encourager leur articulation avec les dispositifs de rénovation thermique • Développer les partenariats avec les ARS et les acteurs de la santé
	Difficultés de paiement des factures d'énergie	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliser les aides financières préventives et curatives des FSL • Mobiliser les aides extra légales • Mobiliser les aides des associations caritatives • Développer des actions d'accompagnement à la compréhension, au suivi et à la maîtrise des consommations • Veiller à la souscription aux tarifs sociaux des fournisseurs d'énergies (TPN et TSS) et/ou à l'utilisation du chèque énergie et des droits associés (afficheur) • Travailler avec les fournisseurs d'énergie sur des plans d'apurements supportables au vu du budget des ménages
	Difficultés de compréhension du message. (Energie : technologie, complexité) Difficultés à monter les dossiers (illettrisme, replis sur soi...)	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler avec des structures proposant des permanences administratives avec traducteurs • Proposer des ateliers et outils de communication pratico-pratiques (savoir installer un réducteur de débit, échange/discussion autour de l'énergie, réalisation de tutoriels, ...) • Accompagnement suivi (à domicile ou en permanence) du bénéficiaire à moyen terme



	FREINS	LEVIERS
MOBILISATION DES ACTEURS	Manque de temps de la plupart des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier un référent technique, un pilote du programme • Centraliser les demandes d'aides, guichet unique • Formaliser un réseau, mettre en place une veille, réaliser, relayer et diffuser des outils • Intégrer des temps de rencontres, contacts, suivis, relances des familles dans les actions des partenaires de terrain
	Manque d'intérêt pour la thématique de certains acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Organiser des sessions de Formation/Information pour créer une culture commune et partager des valeurs pour que chacun identifie son axe d'entrée dans la thématique • Organiser des rencontres régulières, mobiliser les acteurs du territoire sur le long terme et garantir une bonne communication sur le programme • Diffuser des outils pratico-pratiques (logiciel de suivi commun, fiche d'orientation, outils de suivi, plaquettes et guides, support dématérialisé...)
	Manque d'intérêt/mobilisation des bailleurs privés pour rénover leurs logements Difficultés à travailler sur des copropriétés	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas restreindre les dispositifs d'accompagnement et de rénovation aux maisons individuelles mais inclure davantage les copropriétés fragiles et les bailleurs privés • Inclure des actions de médiation et d'accompagnement du bailleur • Faire des présentations en AG de copropriété et sensibiliser les conseils syndicaux
	Craintes des professionnels de la rénovation d'intervenir auprès d'un public en précarité	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler en partenariat avec les opérateurs Anah, les plateformes de la rénovation, les Espaces-Info Energie (EIE) et les structures proposant de l'Auto-Réhabilitation accompagnée • Travailler avec les organisations professionnelles du bâtiment • Travailler sur l'avance des fonds aux entreprises leur permettant une meilleure trésorerie, sur une garantie de paiement
	Difficultés à mobiliser les acteurs de la santé	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser d'avantage sur les risques sanitaires causés par la précarité énergétique (humidité, moisissure,...) • Travailler avec les PMI (température de chauffage chambre bébé,...) • Travailler avec les infirmières à domicile pour réaliser des orientations
	Difficultés à trouver le bon interlocuteur à cause de la multiplicité des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier un porteur, un coordinateur (en interne ou en externe) • Mettre en place des comités de pilotage et de suivi technique réguliers



	FREINS	LEVIERS
MOBILISATION DU PUBLIC	Difficultés à trouver le bon interlocuteur à cause de la multiplicité des acteurs	<ul style="list-style-type: none"> • Identifier un coordinateur/référent de l'action auprès du public et des professionnels • Travailler dans une logique de guichet unique • Accompagner les ménages dans leur parcours
	Peur du bénéficiaire d'engager une rénovation ou des frais dans sa situation financière	<ul style="list-style-type: none"> • Besoin d'accompagnement pour être rassuré • Points d'étapes réguliers avec le bénéficiaire
	Difficultés à capter le public, le faire venir aux animations (ateliers, permanences, visites à domicile)	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler sur des groupes identifiés et inclure des notions d'énergie dans les cycles existants en proposant des ateliers "chevaux de Troie" lors d'ateliers couture, informatique, cours de langue française... • Proposer, suite à une aide du FSL, de bénéficier d'un accompagnement ou d'un RDV (à domicile ou en permanence) pour comprendre et identifier les consommations • Proposer de distribuer des kits énergie aux participants • Recontacter personnellement les bénéficiaires avant un atelier, une permanence pour s'assurer de leur venue • Effectuer du suivi pour s'assurer de la mobilisation dans le temps est indispensable pour accompagner vers le changement de comportement • S'appuyer sur des habitants relai ayant bénéficié de ce type d'action • Etre pro-actif sur le terrain et parler au maximum du programme car le bouche à oreille est la meilleure des communications • Faire signer des conventions d'engagement aux bénéficiaires (théorie de l'engagement) • Situer l'engagement demandé dans une dynamique inclusive : citoyenneté, climat, ...
	Difficultés à se livrer à un nouvel interlocuteur (les questions posées pour analyser les consommations peuvent être considérées comme intrusives)	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place des binômes énergéticien/travailleur social pour créer un climat de confiance dans le but d'obtenir les informations • Travailler en amont avec les partenaires en charge du suivi de la famille pour recueillir des informations et ainsi éviter de les demander à nouveau.



		FREINS	LEVIERS
ANALYSER, SUIVRE ET EVALUER LES CONSOMMATIONS / ECONOMIES	Difficultés à obtenir les factures et consommations des bénéficiaires		<ul style="list-style-type: none"> • Travailler avec les pôles solidarité des fournisseurs d'énergies • Aider à la création des espaces personnels sur le site des fournisseurs (à domicile, en permanence) • Développer des outils pour apprendre à classer ses factures/papiers.
	Difficultés à évaluer/chiffrer les consommations et économies d'énergie poste par poste		<ul style="list-style-type: none"> • Laisser du temps, au moins une saison de chauffe, avant de retourner faire des mesures d'évaluation • Utiliser des ratios pour l'analyse et les économies projetées • Effectuer des diagnostics techniques approfondis • Prendre en compte l'effet rebond (utilisation de chauffage après travaux alors qu'avant "en restriction"), la saisonnalité des consommations, l'impact des vacances scolaires, le biais des conditions météorologiques • Pondérer les résultats en prenant en compte des coefficients d'occupation et l'impact des conditions climatiques sur les consommations • Travailler avec des professionnels de l'énergie
	Responsabilité engagée lors des visites diagnostics à domicile		<ul style="list-style-type: none"> • Faire passer des habilitations aux diagnostiqueurs • Se rapprocher de son organisme d'assurance

		FREINS	LEVIERS
EVALUER L'IMPACT	Difficultés pour recontacter les familles et réaliser une évaluation		<ul style="list-style-type: none"> • Réaliser un diagnostic initial et recueillir les paramètres de l'évaluation • Prévenir les bénéficiaires dès le début du projet qu'ils devront participer à une évaluation à N+1 • Garder un lien avec la famille pour s'assurer de sa mobilisation
	Difficultés à mesurer l'acquisition des gestes		<ul style="list-style-type: none"> • Une évaluation objective de ces critères doit se réaliser après minimum trois ans • Accompagnement/relance dans le temps



	FREINS	LEVIERS
CADRE DES DISPOSITIFS	<p>Critères des dispositifs financiers existants parfois trop restreint pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> - mettre en œuvre les solutions techniques adaptées au logement et à la situation - accompagner des personnes modestes ou très modestes n'ayant pas de possibilité pour financer le reste à charge - accompagner les bénéficiaires qui sont à la limite des critères de détection 	<ul style="list-style-type: none"> • Prévoir un dispositif souple et adaptable pour pallier les carences des dispositifs existants • Travailler sur l'articulation des dispositifs existants • Créer un Fonds Social d'Aides aux Travaux de Maitrise de l'Energie (FSATME) dans le cadre du FSL préventif • Prévoir des dispositifs souples avec commissions de décision pour étudier les dossiers au cas par cas • Définir des critères larges et souples permettant d'accompagner les bénéficiaires potentiels situés juste au-dessus des critères mais pouvant basculer en précarité énergétique • Ouvrir ses partenariats pour apporter des réponses aux familles n'entrant pas dans les critères du dispositif
	<p>Complexité des dispositifs financiers et du montage des dossiers eu égard au public visé</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler avec des structures proposant de l'aide administrative pour faciliter le montage des dossiers • Collaborer avec des structures proposant des actions d'accompagnement social • Accompagner le bénéficiaire dans ses démarches



	FREINS	LEVIERS
LES FINANCEMENTS	Difficultés pour connaître et mobiliser des fonds pour les rénovations	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler sur l'articulation des dispositifs financiers existants (CEE, aides Anah, aides locales, micro-crédit, Appels à Projets, fondations, entreprises privées...) • Travailler avec les plateformes de la rénovation, les PRIS, les EIE, les ALE
	Solvabilité des ménages / reste à charge / temps d'accord et de versement des subventions	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler sur des systèmes d'avance de trésorerie pour les professionnels du bâtiment • Travailler sur l'avance des subventions avec les opérateurs Anah • Développer des subventions sous forme de "chèques énergie" permettant de ne pas avoir à avancer la somme et de la faire directement déduire de la facture • Mobiliser les micro-crédits • Mettre en place des activités et des argumentaires à l'égard de la Direction Générale de l'Énergie et du Climat (associer les services ayant la compétence aide à la pierre et aide à la personne)
	Difficultés à mobiliser des fonds pour financer l'animation et l'accompagnement	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en synergie les acteurs du programme pour mutualiser des actions • Articuler les dispositifs pour veiller à limiter les doubles financements • Travailler avec les structures d'insertion peut être créateur d'emploi (chargés de visites, ambassadeur efficacité énergétique...) • Inclure une réflexion dès la préparation du projet
	Difficultés à financer le matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Initier des partenariats avec les entreprises privées du territoire • Valoriser les Certificats d'Économies d'Énergie
	Difficultés à pérenniser les projets	<ul style="list-style-type: none"> • Limiter la création de dispositif supplémentaire, veiller à mobiliser et articuler les différents dispositifs du territoire • Travailler sur la structuration et la complémentarité des compétences existantes

Ce travail de compilation des solutions de contournement vise à faciliter la mise en place d'initiatives, accélérer leur déploiement et renforcer leur efficacité opérationnelle.



Conclusion

La recherche d'initiatives de terrain a permis de révéler des organismes et initiatives innovants et de faire remonter des informations utiles.

En premier lieu, **la détection des bénéficiaires** est un facteur clé et a un fort impact sur toute la chaîne d'initiatives en aval. Trois groupes types représentatifs des personnes en situation de précarité énergétique ont été identifiés lors d'une étude¹ menée conjointement par un sociologue et un économiste en 2014. Le premier était celui des **séniors**, principalement propriétaires occupants. Le second était composé de **jeunes actifs locataires**, résidant pour une bonne part dans des **logements ruraux** anciens. Le dernier était représenté par des **ménages précaires**, vivant en majorité dans le parc immobilier social.

Les populations cibles sont donc grossièrement identifiées dans leur typologie. Les bailleurs sociaux font des efforts en la matière et la détection au sein de leur parc immobilier est généralement bien menée. En revanche, parmi les actions collectées par l'équipe programme, seules 8% ciblaient spécifiquement les populations rurales, et la proportion tombait à 1% concernant les séniors. Ces derniers représentent pourtant une part croissante de la population et ils sont exposés aux risques de la précarité énergétique. Ils doivent de plus être accompagnés dans le cadre de la généralisation des compteurs intelligents. La détection demeure donc primordiale pour lancer des initiatives ciblées, efficaces et efficientes. La logique de co-construire avec des professionnels de l'aide, notamment à domicile, et de s'associer encore davantage à des réseaux peut être une solution pour mener des actions à fort impact, notamment en zone peu densément peuplées.

Concernant les personnes âgées, peu éduquées, ou encore nouvellement arrivées en France, la langue, les habitudes et us et coutumes en matière d'énergie sont autant de difficultés qu'il vaut mieux traiter en amont par une sensibilisation ciblée, avec des supports disponibles en différentes langues. **Les messages doivent être simples** et sans ambiguïtés. Ils doivent contenir des informations sur les aides et institutions existantes en fonction des situations. Un support universel, régulièrement renouvelé, et facilement appropriable est souhaitable.

Ces suggestions sont l'une des facettes d'un besoin plus large de complémentarité entre les grands groupes, les collectivités territoriales, les associations et les travailleurs sociaux. Dans un contexte de

¹ Isolde DEVALIERE et Olivier TEISSIER, « Les indicateurs de la précarité énergétique et l'impact de deux dispositifs nationaux sur le phénomène », dans *Informations sociales* 2014/4 (n°184), p. 128



formalisation de l'économie sociale et solidaire et des logiques collaboratives, le **besoin d'agir en partenariat**, en toute conscience des gains mutuels que cela implique apparaît comme une évidence. Le processus de mutualisation de l'information collectée par chacun des acteurs du secteur doit donc être poursuivi.

Le **besoin de mesure d'impact** s'est également fortement fait sentir lors des retours d'expérience. Le suivi et l'évaluation ne sont en effet que peu développées en la matière et il y a un fort potentiel de développement qui peut difficilement être internalisé par les petites et moyennes structures porteuses de projets.

*« Contribuer au progrès social
par le partage des savoirs de terrain »*



www.resolis.org



[resolis1](#)



[Association RESOLIS](#)



[Association RESOLIS](#)